

## KAJIAN TEORITIS UNDANG – UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DIHUBUNGKAN DENGAN PROFESIONALITAS DALAM PENYELENGGARAAN BIROKRASI

**Oleh: Tahta Anedea**

Fakultas Teknik Industri Universitas Pamulang  
Jl. Surya Kencana Satu Pamulang Tangerang Selatan  
Corresponding author: dosen02558@unpam.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini di fokuskan untuk mengkaji secara teoritis Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dihubungkan dengan profesionalitas dalam penyelenggaraan birokrasi. *Pertama*, Profesionalisme Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Birokrasi sesuai dengan Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 dan *Kedua*, Faktor- faktor yang mempengaruhinya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui profesionalitas penyelenggara birokrasi dalam pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, sedangkan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan data primer maupun data sekunder, teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini teknik analisis deskriptif, yaitu menggambarkan mengenai peraturan peraturan yang berlaku kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang dipakai pada penelitian ini yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan. Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa kemampuan aparat yang semakin tinggi dan semakin baik maka akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yaitu akan semakin baik. Oleh karena itu dengan kualitas pelayanan yang semakin baik maka kemampuan aparat sebagai pelaksana dari pelayanan tersebut harus semakin baik pula.

**Kata Kunci : Profesionalisme, Birokrasi, Pelayanan Publik.**

### Abstract

*This study focused on theoretically reviewing Law 25 of 2009 on public service related to professionalism in bureaucracy. First, Public Service Professionalism in Bureaucracy Implementation in accordance with Law number 25 of 2009 and Second, Factors influencing it. The purpose of this research is to know professionalism of bureaucratic organizer in public service in Indonesia. This research used normative legal research methods, while data collection techniques by collecting primary data and secondary data, data analysis techniques used in this study descriptive analysis techniques, which describes the applicable regulatory levers and then associated with theories used in this study which in the end will be taken a conclusion. From the results of this study obtained that the ability of the higher the apparatus and the better it will affect the quality of service is the better. Therefore with the better service quality then the ability of the apparatus as the implementer of the service should be better too.*

**Key Words: Professionalism, Bureaucracy, Public Service.**

## **A. Pendahuluan**

Ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) semakin berkembang pesat, diiringi juga dengan tantangan dalam menghadapi lingkungan global menuntut kita semua untuk merubah cara pandang sebagai abdinegara (aparatur negara), untuk lebih mampu mengakomodasi perubahan secara demokratis dan konstitusional dengan tetap menjaga stabilitas dan integrasi nasional dan semua itu membutuhkan *Good Governance* yang baik. *Good Governance* adalah suatu instrument baik pemerintah, swasta ataupun organisasi yang menghasilkan suatu keputusan untuk bersama dilaksanakan. *Good Governance* sangat berhubungan dan berkaitan dengan jaman yang digital dan melanial. *To rule with authority* atau mengatur atas nama kewenangan. Pelaksanaannya biasa disebut sebagai government yang selain mempunyai arti sempit sebagai *action of ruling and directing the affairs of a state*, atau pelaksanaan pengaturan dan pengarahan urusan-urusan negara. *Good governance* pada dasarnya ialah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggung jawabkan. Kunci utama *good governance* ialah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Dengan demikian *government* identik dengan pengelolaan atau pengurus dengan makna spesifik atau pengurus negara<sup>1</sup> yang berhubungan dengan konsep Profesionalitas.

Konsep Profesionalisme Birokrasi dalam Pemerintahan, Profesional menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu hal-hal yang berkaitan dengan profesi dan atau memerlukan kepandaian khusus untuk menjalankannya; sedangkan profesionalisme menurut KBBI adalah mutu, kualitas dan tidak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang professional.<sup>2</sup> Profesional artinya menurut pada keahlian jabatannya. Sedangkan profesionalisme adalah aliran yang menerapkan profesi sebagai asas pokok perbuatan manusia pendapat lain tentang profesionalisme dikemukakan oleh Robert G. Murdick dan Joel Rooss didasarkan pada kriteria : 1. *Knowledge* (Pengetahuan) 2. *Compotent application* (aplikasi kecakapan) 3. *Social Resposibility* (tanggung jawab sosial) 4.

---

<sup>1</sup>Riant Nugroho, *Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi dan Evaluasi*, (Jakarta: 2004, Gramedia), hal. 2017.

<sup>2</sup>Tim Penyusun Kamus-Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hal. 23.

*Self-Control* (pengendalian diri) 5. *Community Sanction* (sanksi masyarakat atau sosial) Pengertian Profesionalisme Profesi menurut *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* adalah: Profession : Occupation, one requiring, advanced education and special training, ... (Profesi diartikan sebagai suatu pekerjaan yang menuntut pelatihan mahir dan latihan khusus).<sup>3</sup>

Mengenai pelayanan publik yang profesional dalam penyelenggaraan birokrasi dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4, yaitu: Kepentingan umum, Kepastian hukum, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif, Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, Ketepatan waktu, Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>4</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan penulis di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Profesionalisme Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Birokrasi yang sesuai dengan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009?
2. Apakah faktor yang mempengaruhi Profesionalisme Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Birokrasi yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009?

## **C. Metode Penelitian**

### **1. Cara Penelitian**

Dalam penyusunan thesis ini yang berjudul Kajian Teoritis Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dihubungkan dengan Profesionalitas dalam Penyelenggaraan Birokrasi. Metode Penelitian ialah metode penelitian kualitatif yang digunakan dengan cara mengambil data-data dari jurnal mengenai peraturan tentang

---

<sup>3</sup> <https://media.neliti.com/media/publications/1110-ID-profesionalisme-birokrasi-aparat-pemerintah-dalam-pelaksanaan-pelayanan-publik-s.pdf> diakses pada tanggal 2 April 2018 pukul 15.45.

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

keprofesionalan birokrasi yang merupakan hak semua masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang profesional, buku, laporan, jurnal dan surat kabar.

## 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penulisan thesis ini menggunakan jenis metode penelitian dengan Hukum Normatif. Penelitian hukum *normatif* atau penelitian hukum kepustakaan yakni penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder saja<sup>5</sup>

## 3. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian ini dapat dikelompokkan dalam data sekunder. Data sekunder ialah data yang diperoleh lewat pihak tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subject penelitiannya, tetapi data tangan kedua yang mana data berwujud data dokumentasi atau laporan yang telah tersedia diambil dari perpustakaanpun bisa. Data sekunder merupakan data yang umumnya telah dalam keadaan siap terbuat (*ready made*). Adapun sumber data berupa data sekunder yang biasa digunakan dalam penelitian hukum normatif terbagi menjadi 3 (tiga), yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.<sup>6</sup>

### 1. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif berupa peraturan perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan, diantaranya; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### 2. Bahan hukum sekunder

---

<sup>5</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif suatu Tinjauan Singkat*, cet, VII, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hal. 13-14.

<sup>6</sup><https://ngobrolinhukum.wordpress.com/2014/08/09/data-sekunder-dalam-penelitian-hukum-normatif/>, diakses pada tanggal 27 April 2018 pukul 15:15.

Bahan hukum sekunder biasanya berupa pendapat hukum / doktrin/ teori-teori yang diperoleh dari literatur hukum, hasil penelitian, artikel ilmiah, maupun *website* (*https* dan *google.com*) yang terkait dengan penelitian. Bahan hukum sekunder pada dasarnya digunakan untuk memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Dengan adanya bahan hukum sekunder maka peneliti akan terbantu untuk memahami/menganalisis bahan hukum primer. Termasuk pula dalam bahan hukum sekunder adalah wawancara dengan narasumber. Pada penelitian hukum normatif, wawancara dengan narasumber dapat dilakukan dan digunakan sebagai salah satu data sekunder yang termasuk sebagai bahan hukum sekunder. Hal tersebut karena wawancara dengan narasumber digunakan sebagai pendukung untuk memperjelas bahan hukum primer.<sup>7</sup>

### 3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan dan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Biasanya bahan hukum tersier diperoleh dari kamus hukum, Kamus Bahasa Indonesia (KBBI), kamus bahasa Inggris, ensiklopedia dan sebagainya.

## **D. Pembahasan**

### **1. Profesionalisme Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Birokrasi yang Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009**

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Undang-Undang tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

---

<sup>7</sup>*Ibid*, hal. 13.

jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik ialah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan dengan pelayanan yang dilakukan oleh swasta.<sup>8</sup>

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang ruang lingkup Undang-Undang Pelayanan Publik).

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan syarat kerja sama tersebut tidak menambah beban bagi masyarakat. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tersebut adalah:

- a. perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standart pelayanan; Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
- b. tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
- c. informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
- d. penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses,

---

<sup>8</sup>Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hal. 23

melalui fasilitas SMS di Hp yaitu fasilitas yang dapat digunakan untuk mengirim dan menerima pesan-pesan pendek<sup>9</sup>, WA, laman (*website*), pos-el (*e-mail*), dan kotak pengaduan.

Selain kerjasama diatas, penyelenggara juga dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur seperti yang dijelaskan diatas, misalnya pengamanan pada saat penerimaan tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum. (Pasal 13 UU No 25 Tahun 2009 tentang ketentuan-ketentuan dalam kerjasama)

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban :

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten.
- b. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai dan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;
- c. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik dan memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- e. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Pasal 15 Undang-Undang No 29 Tahun 2009 tentang kewajiban penyelenggara)

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

---

<sup>9</sup>Nugroho, Rino A.. “*Model Pelayanan Publik Menggunakan M-Governement (Studi Kasus di Solo, Sragen, Sukoharjo dan Karanganyar)*”. Jurnal Dinamika, Vol 8 : No. 2.2008

- a. dasar hukum, yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. persyaratan, yaitu Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. biaya/tarif, yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. produk pelayanan, yaitu Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- h. kompetensi pelaksana, yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. pengawasan internal, yaitu Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. jumlah pelaksana, yaitu Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan.
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan.
- n. evaluasi kinerja pelaksana yaitu Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. (Pasal 21 Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang komponen standart pelayanan)

Untuk kebutuhan biaya/tarif pelayanan publik, pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Apabila dibebankan kepada



masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya/tarif pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan. (Pasal 31 Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang kebutuhan biaya/tarif pelayanan publik).

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. (Pasal 35 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pengawasan eksternal penyelenggara publik)

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tersebut. (Pasal 36 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang sarana pengaduan)

Pengaduan tersebut ditujukan kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. (Pasal 40 Undang-Undang No 25 Tahun 2009) Pengaduan seperti dimaksud diatas diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya.

Pengaduan tersebut dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan. Dalam pengaduannya, pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis tersebut. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tersebut, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya. (Pasal 44 Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang penyelenggara ombudsman).

Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan. Pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum tersebut, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Pasal 52 Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang melawan hukum).

Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang. (Pasal 53 Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang tindak pidana).

Sayangnya pelaksanaan pelayanan publik menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 masih memiliki beberapa kendala. Kendala tersebut disebabkan oleh belum dikeluarkan Peraturan Pemerintah mengenai ruang lingkup, mengenai sistem pelayanan terpadu, mengenai pedoman penyusunan standar pelayanan, mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat, mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan Peraturan Presiden mengenai mekanisme dan ketentuan pemberian ganti rugi.

Pemerintah selaku penyedia pelayanan birokrasi pemerintahan kepada masyarakat secara menyeluruh, baik pada level kebijakan, organizational, serta

operasional harus sesuai dengan poin-poin mendasar dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada level kebijakan, dalam bentuk peraturan atau kebijakan yang mengatur seluruh aspek sehingga menciptakan berbagai peraturan atau kebijakan yang mendorong birokrasi yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak sipil warga Negara dalam mendapatkan pelayanan prima yang di dalamnya menyangkut aspek kepastian hukum, batas waktu, prosedur, partisipasi, pengaduan, dan gugatan. Contohnya adalah penyusunan Standar Prosedur Operasi (SOP) pada seluruh instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat<sup>10</sup>.

Pemerintah selaku penyedia pelayanan birokrasi pemerintahan kepada masyarakat secara menyeluruh, baik pada level kebijakan, organizational, serta operasional harus sesuai dengan poin-poin mendasar dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam pelayanan Publik harus disesuaikan pula seperti halnya penyusunan Standar Prosedur Operasi (SOP). Beberapa pengertian umum tentang SOP, yaitu: a. Instruksi tertulis sederhana, untuk menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang paling efektif dalam rangka memenuhi persyaratan operasional; b. Serangkaian instruksi tertulis yang didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi; dan c. Penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa.<sup>11</sup>

Pada level organizational, dapat dilakukan dalam bentuk perbaikan proses rekrutmen berbasis kompetensi, pendidikan dan latihan yang sensitive terhadap kepentingan masyarakat, penciptaan Standar Kinerja Individu, Standar Kinerja Tim dan Standar Kinerja Instansi Pemerintah. Memulai proses *organization reinventing* dalam bentuk penataan organisasi. Penataan organisasi tersebut meliputi pemisahan, penggabungan, dan penajaman fungsi, serta modernisasi. Penajaman tugas dan fungsi dilakukan di segala level pemerintahan baik dari pusat sampai ke level pemerintahan pada level terbawah.

---

<sup>10</sup>Tathagati Arini, *Step by Step Membuat Standar Operating Procedure (SOP)*, (Jakarta: Maestas Publishing, 2014).

<sup>11</sup> Adrian Tanjung dan Bambang Subagjo, *Panduan Praktis Menyusun Standard Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*, (Yogyakarta: Total Media, 2012), hal. 18

Pada level operasional, dilakukan melalui perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.<sup>12</sup> Selanjutnya, pelayanan publik yang dilakukan pemerintah juga dilihat dari segi faktor-faktor yang mempengaruhi birokrasi haruslah dilakukan perubahan, diantaranya adalah factor budaya, factor individu, factor organisasi dan manajemen, serta factor politik. Sehingga institusi pemerintahan dapat berjalan sebagaimana mestinya sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009.

Akan tetapi dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik dilapangan walaupun telah berjalannya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 masih banyak saja pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai atau pejabat dalam pelayanan publik. Dalam hal ini, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan<sup>13</sup>.

Oleh karenanya, seharusnya pemerintah memiliki komitmen untuk melakukan penguatan lembaga KPK dan lembaga Ombudsman Undang-Undang no.37 tahun 2008 yang merupakan salah satu indicator komitmen bangsa dalam penciptaan pemerintahan yang melakukan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bersih dan bebas dari KKN. Beberapa kelemahan yang menonjol menyebabkan KKN masih,yaitu:

1. Lemahnya kehendak pemerintah atau *political will/government will*
2. Belum ada kesamaan persepsi dan pemahaman tentang visi, misi, tujuan dan rencana tindak tidak jelas. Belum ada kesepakatan menerapkan SIN (*single identification/identity number*) tentang data kepegawaian, asuransi kesehatan, taspen, pajak, tanah, imigrasi, bea-cukai, dan yang terkait lainnya.
3. Masih banyak duplikasi, pertentangan, dan ketidakwajaran peraturan perundang-undangan. Kelemahan dalam *criminal justice system* (system penanggulangan kejahatan); penanggulangan kejahatan (*criminal policy*) belum efektif menggunakan media masa dan media elektronika, kurangnya

---

<sup>12</sup>Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA Lan Press, 2000), hal. 35.

<sup>13</sup> AG.Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teoridan Aplikasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hal. 45

partisipasi masyarakat, sanksi terlalu ringan dan tidak konsisten, dan *criminal policy* belum dituangkan secara jelas dalam bentuk represif (*criminal justice system*), preventif (*prevention without punishment*), dan pencegahan dini (*detektif*);

Berbagai upaya parsial telah dilakukan, namun demikian karena sifatnya yang parsial, perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik masih terkesan berjalan sendiri-sendiri tanpa tujuan. Sehingga masih dapat kita temukan *over-regulasi*, rendahnya kualitas pelayanan publik, pertanggungjawaban dan akuntabilitas, profesionalisme dan *responsiveness* yang disebabkan oleh buruknya *mind set*, *culture set* dan budaya kerjapara birokrat. Untuk mengatasi masalah tersebut perlu segera dilakukan penataan kelembagaan, kepegawaian berbasis kinerja dengan *reward and punishment*, penyederhanaan ketatalaksanaan, akuntabilitas kinerja pemerintah, peningkatan pelayanan publik, system pengawasan nasional dan pengembangan budaya kerja aparatur Negara baik di pusat maupun di daerah yang dilakukan secara sistemik.

Sebenarnya, penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dapat dilihat keefektifitasannya bila prinsip-prinsip *good government* telah tercapai termasuk *public services* pemerintah terhadap masyarakatnya. Untuk itu, demi berlangsungnya penyelenggaraan pelayanan publik seharusnya mulai diterapkan *system* perubahan bersama dalam birokrasi jaringan jaringan pemerintah.

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Profesionalisme Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Birokrasi Yang Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009**

Pelayanan Publik diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dengan tujuan : terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Publik.

Keinginan Pemerintah melakukan desentralisasi adalah untuk menjamin terjadinya efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan daerah. Maka secara tegas pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan mengacu pada keputusan KeMenpan Nomor 81 tahun 1995,<sup>14</sup> ciri-ciri pelayanan yang berkualitas meliputi :Kesederhana, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan artinya bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan rasa nyaman serta dapat, Keterbukaan, Efisien, Ekonomis, Keadilan serta Ketepatan dari sisi penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi saat ini.

Ketepatan dari penyelenggara masih banyak mengandung berbagai kelemahan, meliputi :Kurang *Responsif*, Kurang *Informatif*, Kurang *Accessible*, Kurang Koordinasi, Terlalu Birokratis dan Inefisien. Sumberdaya aparatur dalam pelayanan publik sangat menentukan kinerja pemerintah. Kelemahan utama pelayanan publik pemerintah adalah tentang kurangnya profesionalisme, kompetensi, empati dan etika para aparatur negara ini. Namun disisi lain salah satu hal yang teramat penting untuk dipertimbangkan oleh pemerintah adalah perbaikan atas peningkatan mutu pelayanan untuk publik melalui sistem *remunerasi* (penggajian) yang sesuai dengan kondisi riil berbagai kebutuhan, sehingga berbagai macam bentuk pungli dan korupsi yang selama ini sering terjadi ditubuh birokrasi dapat dikurangi atau dihapus sama sekali dengan memberikan sanksi yang tegas terhadap mereka yang melanggar. Apabila dikaitkan dengan Indonesia, Paradoks terhadap pandangan birokrasi ini barangkali dapat dikatakan bahwa yang pertama merupakan harapan (*das sollen*), sedangkan yang kedua merupakan kenyataan (*das sein*).<sup>15</sup>

## **E. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

---

<sup>14</sup> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 81 tahun 1995.

<sup>15</sup> Zauhar S, *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, dan Strategi*, (Bandung: Bumi Aksara, 1996), hal. 1.

a. Profesionalisme Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Birokrasi yang sesuai dengan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan demokratis mensyaratkan kinerja dan akuntabilitas aparatur yang makin meningkat. Hal ini mengindikasikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kebutuhan dan harus sejalan dengan perubahan tatanan kehidupan politik, kemasyarakatan, dan dunia usaha. Dalam peta tantangan nasional, regional, dan internasional, aparatur negara dituntut untuk dapat mewujudkan profesionalisme, kompetensi dan akuntabilitas. Pada era globalisasi, aparatur negara harus siap dan mampu menghadapi perubahan yang sangat dinamis dan tantangan persaingan dalam berbagai bidang. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di tubuh birokrasi Indonesia harus terus dijalankan demi terciptanya pelayanan prima bagi masyarakat.

b. Faktor yang mempengaruhi Profesionalisme Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Birokrasi yang sesuai dengan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 yaitu:

- 1) Pelayanan publik ditingkatkan menjadi “prima”, birokrasi ber-adaptasi dengan dinamika perubahan lingkungan dan memahami kebutuhan masyarakat yang dilayani.
- 2) *Capacity building* yang tidak konsisten dan tidak taat azas dari institusi birokrasi telah menjadi faktor dominan bagi melemahnya kinerja birokrasi sehingga menjadi kehilangan gairah merespon kepentingan masyarakat
- 3) Faktor-faktor eksternal birokrasi seperti : hukum, adat-budaya, politik, sosial, dan ekonomi dan internal birokrasi seperti: doktrin, kepemimpinan, lembaga, sumberdaya, dan struktur organisasi, secara bersama-sama menjadi hambatan bagi upaya peningkatan derajat responsitas birokrasi.
- 4) Model birokrasi yang modern sesuai dengan dinamika perkembangan belum tersusun sebagai pilihan paradigma berbasis metapora budaya lokal.

- 5) Derajat responsivitas elit birokrasi pemerintahan belum optimal dalam implementasi, walaupun sudah dirumuskan dengan indahnya dalam kebijakan dan strategi pembangunan.

## **2. Saran**

1. Untuk memayungi penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, diupayakan penataan perundang-undangan, antara lain dengan menyelesaikan rancangan undang-undang dan melakukan revisi atau perubahan Undang-Undang agar terjadinya keselarasan dan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sesuai dengan perkembangan jaman dan keterbutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

2. Untuk membangun bangsa yang bermartabat, harus dilakukan bersama oleh pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan pemerintah yang lebih baik dari *able government* ke *better government* dan *trust government*. Selain itu, diharapkan masyarakat dapat lebih partisipatif dalam pelaksanaan, prinsip-prinsip *good governance*, pelayanan publik, penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang baik, bersih, dan berwibawa, serta pencegahan dan percepatan pemberantasan korupsi disegala bidang pemerintahan baik pusat maupun daerah.



## **Daftar Pustaka**

### **Buku**

- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: UGM Press, 2006).
- Adrian Tanjung, dan Bambang Subagjo, *Panduan Praktis Menyusun Standard Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*, (Yogyakarta: Total Media, 2012).
- AG.Subarsono, *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006).
- Fandy Tjptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012).
- Kurniawan Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaharuan, 2005).
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002).
- Riant Nugroho, *Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi dan Evaluasi*, (Jakarta: Gramedia, 2004).
- Ridwan dan Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung : Nuasa, 2009).
- Robbins Stephen. P, *Essentials of Organizational Behaviour*, (New Jersey: Preutic Hall, 1992). Alih Bahasa Jusuf Udaya, *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*, (Jakarta: Arcn, 1994).
- Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006).
- Salim HS dan Erlies SN, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Disertasi dan Tesis (Buku Kedua)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014).
- Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA Lan Press, 2000).
- Silalahi Ulber dan Wirman Syafri, *Desentralisas idan Demokrasi Pelayanan Publik*, (Bandung: IPDN PRESS, 2015).
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif suatu Tinjauan Singkat*, cet, VII, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003).
- Tim Penyusun Kamus- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990).

Tathagati Arini, *Step by Step Membuat Standar Operating Procedure (SOP)*, (Jakarta: Maestas Publishing, 2014).

Zauhar S, *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, dan Strategi*, (Bandung: Bumi Aksara, 1996).

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 81 tahun 1995.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **Jurnal**

Nugroho, Rino A.. “*Model Pelayanan Publik Menggunakan M-Government (Studi Kasus di Solo, Sragen, Sukoharjo dan Karanganyar)*”. Jurnal Dinamika, Vol 8 : No. 2.2008

### **Website**

<https://media.neliti.com/media/publications/1110-ID-profesionalisme-birokrasi-aparat-pemerintah-dalam-pelaksanaan-pelayanan-publik-s.pdf> diakses pada tanggal 2 April 2018 pukul 15:15.

[https:// ngobrolinhukum. wordpress.com /2014/08/09/data- sekunder- dalam- penelitian-hukum-normatif,](https://ngobrolinhukum.wordpress.com/2014/08/09/data-sekunder-dalam-penelitian-hukum-normatif/) diakses pada tanggal 27 April 2018 pukul 15:15.